



Beslismodel Communiseren met anderstaligen

Haaglanden Medisch Centrum (HMC)

Wanneer mensen elkaar niet goed begrijpen door taalverschillen, kan dit goede zorg in de weg staan. HMC heeft een beslismodel ontwikkeld dat heldere regels biedt over hoe zorgverleners met anderstalige patiënten kunnen communiceren.

Dit model sluit inhoudelijk aan op de landelijke richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg' en wordt ingezet als praktijkvoorbeeld.



Initiatiefnemer en senior verpleegkundige

Charlotte van Leeuwen – Arends: “Het protocol is ontwikkeld door en voor zorgverleners. Met een kritische blik vanuit de praktijk hebben we ervoor gezorgd dat dit protocol en de bijbehorende hulpmiddelen echt toepasbaar zijn. Het vraagt een andere werkwijze, maar betekent een enorme vooruitgang voor onze processen en de zorg die we leveren.”

Verantwoordelijkheid van zorgverleners

Een taalbarrière kan leiden tot miscommunicatie, verminderde zorgkwaliteit en risico's voor patiëntveiligheid (WKKGZ). Zorgverleners kunnen dit helpen voorkomen. Zij moeten de juiste informatie van de patiënt krijgen en duidelijke uitleg geven over behandeling en keuzes. Zodat patiënten weloverwogen toestemming kunnen geven (informed consent). Volgens de WGBO ligt deze verantwoordelijkheid altijd bij de zorgverlener.



Zo werkt het beslismodel

Het beslismodel geeft aan welke hulpmiddelen passen bij de verschillende soorten gesprekken. Hieronder leggen we stap voor stap uit hoe dit werkt.

Stap 1:

Bepaal welke taal de patiënt spreekt

- Vraag welke taal de patiënt spreekt en begrijpt. Is het lastig om de taal te achterhalen? Gebruik dan de talenposter zodat de patiënt de juiste taal kan aanwijzen.
- Noteer de taal van de patiënt in HiX.

Stap 2:

Bepaal wat voor soort gesprek u gaat voeren

Eenvoudig gesprek

Eigenschappen van een eenvoudig gesprek:

- Kort
- Praktisch
- Niet emotioneel geladen
- De gesprekspartner levert weinig input

Voorbeelden

- Persoonlijke gegevens uitvragen
- Afspraak maken
- Korte intake
- Gesloten vragen

Basis gesprek

Eigenschappen van een basis gesprek:

- Lang
- Heeft geen grote gevolgen voor de gesprekspartner
- Niet emotioneel geladen
- De gesprekspartner geeft redelijk veel input
- Vaktermen worden uitgelegd

Voorbeelden

- Uitgebreide intake/ anamnese
- Uitvragen klachten

Complex gesprek

Eigenschappen van een complex gesprek:

- Lang
- Emotioneel geladen
- Kan grote gevolgen hebben voor de gesprekspartner
- Veel vaktermen

Voorbeelden

- Informed consent gesprek
- Uitleg diagnose/ leefregels
- Slechtnieuwsgesprek

Stap 3:

Kies het juiste vertaalhulpmiddel passend bij het soort gesprek

Bij een **eenvoudig gesprek** adviseren we een van deze hulpmiddelen:

- Vertaalapparaat/app
- Volwassen familielid of kennis
- Meertalige collega
- Professionele tolk

Bij een **basis gesprek** adviseren we een van deze hulpmiddelen:

- Volwassen familielid of kennis
- Meertalige collega
- Professionele tolk

Bij een **complex gesprek** adviseren we een van deze hulpmiddelen:

- Professionele tolk
- Volwassen familielid of kennis

Bij een complex gesprek raden we aan we om een professionele tolk in te zetten. In sommige gevallen kan worden overwogen om een volwassen familielid of kennis in te schakelen als tolk. Dit kan alleen als diegene de benodigde talen voldoende beheerst en in duidelijke en eenvoudig taal kan spreken.

Als u zeker wilt zijn dat de informatie kloppend is, gebruik dan altijd een professionele tolk.

[Meer over het inschakelen van een tolk binnen de ziekenhuiszorg](#)



Stap 4:

Zorg dat u het gekozen hulpmiddel bij de hand heeft

Hieronder ziet u welke vertaalhulpmiddelen HMC inzet en hoe we omgaan met het inzetten van tolken:

Vertaalapp op diensttelefoon

- Altijd bij de hand en daardoor snel en makkelijk inzetbaar.
- Informatie wordt niet opgeslagen in een Google-account.
- Must-have voor eenvoudige, niet-privacygevoelige gesprekken.

Timekettle Fluentalk vertaalapparaat - voor afdelingen zónder diensttelefoon

- Grootschalig aangeschaft en beschikbaar gesteld binnen HMC.
- Geschikt voor korte, eenvoudige gesprekken.
- Niet gebruiken voor privacygevoelige of complexe medische informatie.

Inzet van familie of naasten als tolk

Alleen toegestaan onder strikte voorwaarden:

- De familielid/kennis moet goed Nederlands én de taal van de patiënt beheersen.
- Voorkom een dubbele taalbarrière. Als het gesprek stroef verloopt, overstappen op een ander hulpmiddel.
- Maak duidelijke afspraken:
 - + De persoon vertaalt alles letterlijk.
 - + Geen eigen interpretaties of aanvullingen.
- **Zet nooit kinderen in als tolk.**

Inzet van collega-zorgverleners als tolk

- Alleen collega-zorgverleners van de eigen afdeling die aantoonbaar voldoende taalvaardigheid hebben.
- Vooraf afstemmen:
 - + Wat moet vertaald worden?
 - + Is de collega bereid dit te doen?
- Blijf alert op mogelijke miscommunicatie en schakel zo nodig over op een professionele tolk.

Inzet van een professionele tolk

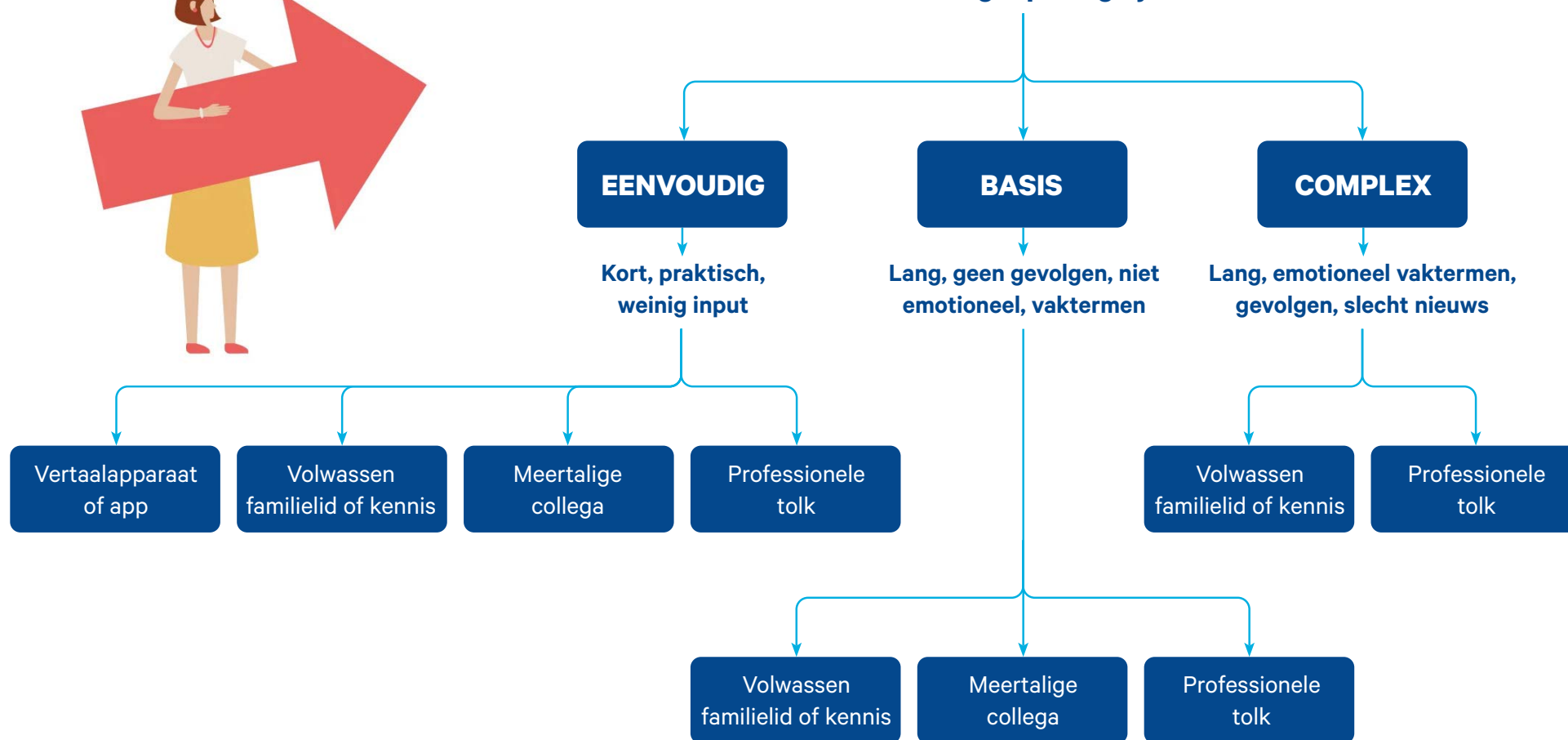
- Een optie voor elk type gesprek.
- In te zetten als:
 - + De situatie complex of gevoelig is.
 - + Het om privacygevoelige of medische informatie gaat.
 - + Andere hulpmiddelen niet toereikend zijn.

Beslismodel

Welk middel zet jij in om met een anderstalige patiënt te kunnen praten?



Wat voor soort gesprek ga je voeren?



Houd rekening met regelgeving en richtlijnen

Bij het kiezen van een vertaalhulpmiddel gelden wettelijke regels. Zo verplicht de AVG zorgverleners om patiëntgegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken. De WGBO vereist dat de patiënt goed geïnformeerd is en toestemming geeft. Privacy moet altijd gewaarborgd zijn. Gebruik van privételefoons met vertaalapps is bijvoorbeeld niet toegestaan vanwege datarisico's. Raadpleeg ook altijd interne richtlijnen voor veilige inzet van technologie.



Charlotte:

“Andere zorgorganisaties kunnen nu ook aan de slag met het beslismodel van HMC en de landelijke richtlijn. Want iedereen verdient zorg waarbij taal geen belemmering vormt.”

[Bekijk ook de video van ZonMw over dit project](#)

